Контрольный Лист Наблюдений / Верификация

Участок «Обслуживание: прилавок»

Зал / Парковка / PlayPlace (Макгородок)

ККЧ *Работник должен правильно ответить на вопросы данного раздела и продемонстрировать применение каждого принципа на практике.

Культура обслуживания

☐ **Знает принципы создания положительного опыта посетителей:**
- ✓ Скорость
- ✓ Точность
- ✓ Дружелюбие

☐ **Знает и демонстрирует лидерские навыки:**
- ✓ Владеет навыками эффективного и открытого общения
- ✓ Ставит посетителей на первое место
- ✓ Работает в команде
- ✓ Работает на результат

Чистота

☐ **Знает, как обеспечить чистоту на станции:**
- ✓ Протирает столы и стулья чистыми продезинфицированными полотенцами
- ✓ Подметает и моет полы
- ✓ При необходимости меняет пакеты в мусоросборниках
- ✓ Убирается в туалетах *
- ✓ Подметает парковку
- ✓ Протирает оконные стёкла и двери

Охрана труда

☐ **Знает правила техники безопасности:**
- ✓ Знает и выполняет требования инструкций по охране труда
- ✓ Поддерживает чистоту полов во избежание падений
- ✓ Носит обувь на нескользкой подошве
- ✓ Использует табличку «Осторожно! Мокрый пол!»
- ✓ Правильно использует инвентарь и моющие средства
- ✓ Сразу сообщает менеджеру обо всех оставленных в зале предметах

ПРОЦЕДУРЫ *Работник должен правильно выполнить все рабочие процедуры на станции.

ПЕРЕД РАБОТОЙ

- ☐ **Безопасность** Вымойте руки.
- ☐ Убедитесь, что ваш внешний вид соответствует стандартам (опрятная, чистая, выглаженная униформа и т.д.).

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ

ЗАЛ / ЛЕТНЯЯ ПЛОЩАДКА

- ☐ Сосредатачивайте всё внимание на посетителях.
- ☐ Искренне и приветливо приветствуйте посетителей и благодарите их за визит.
- ☐ Используйте вежливый и доброжелательный тон голоса, общаясь с посетителями.
- ☐ Улыбайтесь посетителям и поддерживайте с ними зрительный контакт.
- ☐ Общайтесь с посетителями эффективно, старайтесь предугадывать их пожелания.
- ☐ При необходимости применяйте шаги процесса возврата посетителей (внимательно выслушать, извиниться, решить проблему и поблагодарить посетителя).
- ☐ Заменяйте упавшую у посетителей продукцию, предварительно поставив в известность менеджера.
- ☐ Предлагайте помощь родителям с детьми, пожилым людям, а также посетителям с ограниченными возможностями здоровья: открыть/придержать дверь, донести поднос/заказ из Зоны выдачи в обеденный зал, оказывайте помощь в поиске свободных мест.

КИОСКИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

- ☐ Помогайте посетителям, делающим заказ через киоски самообслуживания (определяйте, когда посетителю необходима помощь; людям с ограниченными возможностями здоровья помогайте воспользоваться нижним меню; объясняйте, что оплата заказа, сделанного через киоск, возможна только с помощью банковской карты; направляйте посетителей, сделавших заказ через киоск, в зону ожидания; знайте необходимую информацию о составе меню, текущих сезонных программах и сериях Хэппи Мил и т.д.).

ПОДДЕРЖАНИЕ ЧИСТОТЫ

ЗАЛ / ЛЕТНЯЯ ПЛОЩАДКА / PLAY PLACE / МАКГОРОДОК

СТОЛЫ И СТУЛЬЯ

- ☐ Протирайте столы и стулья, используя отдельные чистые продезинфицированные полотенца (стул нельзя протирать полотенцем для стола).
- ☐ Аккуратно задвигайте стулья за столы после ухода посетителей.
- ☐ Собирайте использованные подносы и относите их на мойку для овощей / в специально выделенное для мытья подносов место.

ПОЛЫ И ОКНА

- ☐ Подметайте мелкий мусор под столами.
- ☐ Немедленно вытирайте мапом лужи и грязь.
- ☐ Сразу помещайте на вымытом участке пола знак: «Осторожно! Мокрый пол».
- ☐ Протирайте окна и стёкла дверей, используя средство для стекла и бумажное полотенце.

МУСОРОСБОРНИКИ

- ☐ Весь мусор из зала выбрасывайте в мусоросборники.
- ☐ Уплотняйте при необходимости мешки с мусором. Заменяйте мешки, когда они заполнятся на 3/4.
- ☐ Протирайте мусоросборники специально выделенным полотенцем.
- ☐ Относите пакеты с мусором в компакторную.

ПАРКОВКА

УБОРКА ТЕРРИТОРИИ

- ☐ Подметайте весь мусор на территории парковки.
- ☐ Очищайте территорию парковки, пандусы от снега, льда и песка.

ТУАЛЕТЫ *

- ☐ **Безопасность** Используйте для уборки туалета только специальный инвентарь, халаты и полотенца красного цвета.
- ☐ **Чистота** Проверяйте и убирайте туалеты каждые 15 минут.
- ☐ Вымойте и продезинфицируйте унитазы, писсуары и пеленальные столики.
- ☐ Используйте разные полотенца для мытья раковин и унитазов.
- ☐ Протирайте зеркала средством для чистки стёкол и бумажным полотенцем. Используйте бутылку с пульверизатором.
- ☐ Подметите и вымойте пол. Сразу помещайте на вымытом участке пола знак «Осторожно! Мокрый пол!».
- ☐ Проверяйте запасы мыла для мытья рук, туалетной бумаги. Пополняйте запасы при необходимости. Проверяйте исправность сушилок для рук.
- ☐ В туалетах для людей, имеющих инвалидность, проверяйте исправность оборудования: держателей для костылей, опорных поручней, кнопки экстренного вызова персонала.
- ☐ Выбрасывайте мусор из мусоросборников по мере их заполнения.
- ☐ **Безопасность** После окончания уборки туалета вымойте руки.

PLAY PLACE / МАКГОРОДОК

ОСМОТР

- ☐ Проверяйте всё оборудование каждый день перед открытием.
- ☐ Проверяйте территорию детского городка на отсутствие подтёков и мусора. Следите за обеспечением общей чистоты в наружной зоне.
- ☐ Убирайте с территории весь мусор и посторонние предметы.

ВЫМОЙТЕ РУКИ

- ☐ **Безопасность** Вымойте руки по окончании уборки.

*** Для несовершеннолетних работников все процедуры, связанные с уборкой туалетов, оцениваются только в теории.**

Подписи

Работник: _____

Инструктор: _____

Дата: _____

Инструктор: _____

Менеджер: _____

Тип оценки: ☐ **Обучение** ☐ **% КЛН**

_____ **/ 42 x 100% =** _____

(1 пункт = 2,39 балла)

Copyright © McDonald's Corporation, 2016 год. Все права защищены.